



悪質業者の「遠隔操作」に注意！！	P 1
通信販売はクーリング・オフできません	P 2-3
令和5年度板橋区消費生活相談の状況	P 4

編集・発行 板橋区消費者センター

悪質業者の「遠隔操作 (※)」に注意！！

(※) ここでいう遠隔操作とは、遠隔地の第三者がスマートフォンやパソコンに接続して、両者の画面を見ながら行う操作

相談事例 1

パソコンでインターネットを使用していたら、突然大きな警告音が鳴り、画面にウイルス感染の表示が出た。驚いて表示されている電話番号に電話すると「ウイルスに感染しているため、サポート契約が必要」と言われ、遠隔操作された。サポート料5万円はコンビニで売っているプリペイド式電子マネーで支払うよう言われた。

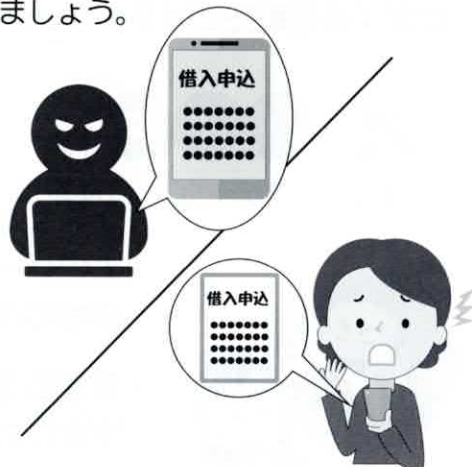


アドバイス

- 警告画面が表示されても、慌てて事業者連絡したり、サポート契約を結んだりしないようにしましょう。
- 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) のホームページを参考にしましょう。

相談事例 2

副業サイトを検索していたら「誰でもできる簡単な作業で日給5万円」と記載があるサイトを見つけたので登録した。後日、サイトから電話があり「予想収益100万円」とする約60万円の副業サポートプランを勧められた。お金がないと伝えると、消費者金融2社から借金するよう方法を提示された。遠隔操作アプリをインストールさせられ、スマートフォンの画面が共有された状態になり、インターネット上で借金を申し込んでしまった。



アドバイス

- 事業者から遠隔操作アプリをインストールするよう指示されても、安易にインストールするのは避けましょう。
- 「簡単に稼げる」「儲かる」ことを強調する広告をうのみにし、借金してまで契約するのはやめましょう。

商品の購入や契約など消費生活にかかわる相談を無料で受け付けています。

板橋区消費者センター

まずはお電話を！

☎ 03-3962-3511 (相談専用)

〈受付時間〉月曜～金曜 9:00～16:30 (祝日・年末年始を除く)

〒173-0004 板橋区板橋2-65-6 板橋区情報処理センター7階

消費者ホットライン ☎ (局番なし) 188

お近くの消費生活相談窓口につながります





通信販売はクーリング・オフできません



テレビやラジオ、パソコンにスマートフォン、今はお店に出かけなくても家に居ながら手軽に買い物ができるようになりました。気に入ったものが届いたときはよいですが、思っていたものと違っていた、1回限りで申込したつもりが…。
とならないために、購入するときには知っておくこと、気を付けなくてはいけないことがあります。

自分は「クーリング・オフ」を知っているから大丈夫と言わず、確認してみましょう。



事例

インターネット通販で靴を購入した。大きめのサイズを注文したが履いてみると窮屈だった。返品したいとメールしたところ「返品できない。利用規約にも書いてある」との返事だった。確かに利用規約には返品不可の記載があったので「それならクーリング・オフしたい」と伝えたが「通信販売にはクーリング・オフの適用はない」と回答が来た。

アドバイス



- ・テレビショッピングやインターネット通販などの通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。返品可否や条件についての特約があればそれに従うことになります。
- ・新聞広告やテレビCM、ウェブページ等をきっかけに消費者から電話注文した際に、事前に触れられていない商品を勧誘された場合は、「電話勧誘販売」に該当し、クーリング・オフができる場合があります。
- ・一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能ですが、注文履歴がないか等今一度確認しましょう。



「〇〇ペイで返金します」に注意！

ネットショッピングで商品を購入した消費者が、販売業者から「決済アプリを使って返金する」と言われ、スマートフォンで返金手続きを誘導されているうちに、「返金」してもらわずがいつの間にか「送金」してしまっていた、という詐欺に関する相談が寄せられています。「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑ってください。

トラブルに遭わないためのチェックポイント

テレビ・ラジオショッピングや新聞広告等での 電話注文時の心構え

※以下は、電話注文時に販売業者から「定期購入」を勧められるケースを想定したものです。

<電話注文する前>

- テレビ・ラジオショッピングや新聞広告等で紹介されていた商品の名称や価格を確認しましょう。

<電話注文する時>

- 別の商品の購入を勧められることがあります。
- 複数月分の商品の購入を勧められることがあります。
- 「定期購入」の契約を勧められることがあります。
- 興味がなければきっぱりと断りましょう。
- 興味を持った場合でも、すぐに注文せず、「定期購入」になっていないかなどをよく確認し、内容が十分に理解できない場合はきっぱり断りましょう。
- いったん電話を切ってから慎重に検討することもお勧めします。

<電話注文の電話を切る時>

- 「定期購入」の契約を申し込んでいないかを確認しましょう。断ったのに「定期購入」の契約になっている場合は改めてきっぱり断りましょう。

<商品が到着した時>

- 商品が到着したら、「納品書」などで「定期購入」の契約になっていないかを確認しましょう。
- 意図せず「定期購入」の契約になっていたら、すぐに販売業者に連絡し、「定期購入」の契約は申し込んでないことを伝えましょう。

不安 になった場合や、**トラブル** が生じた場合は、
下記に **すぐ** 相談を！！



- 板橋区消費者センター相談専用電話

03-3962-3511

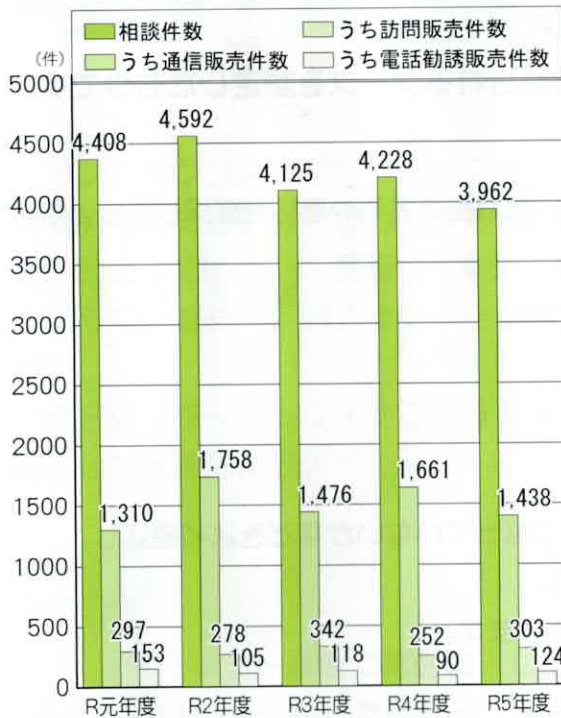
- 消費者ホットライン **局番なし 188**



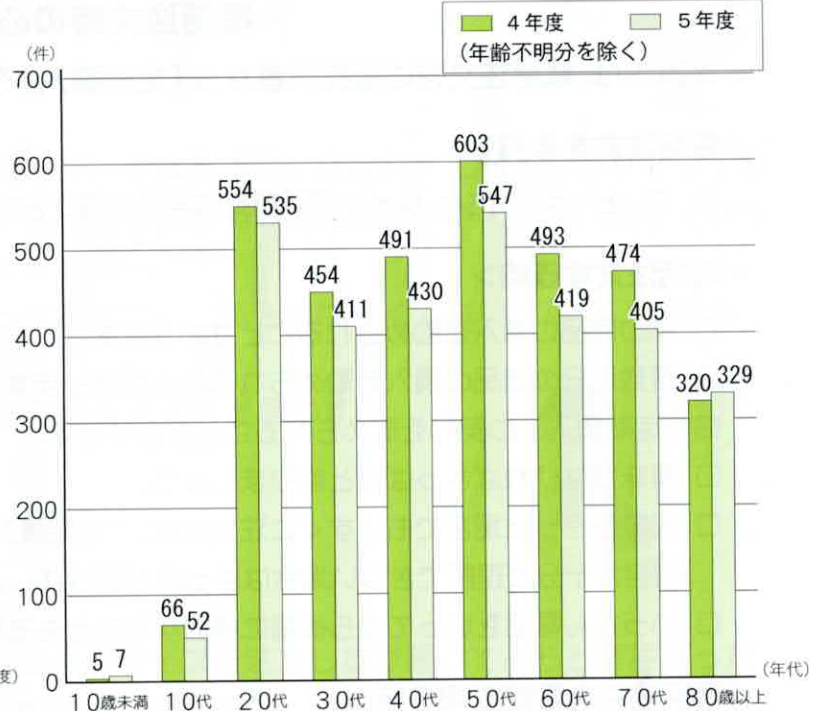
参考：国民生活センター見守り新鮮情報第471号、報道資料他

令和5年度板橋区消費生活相談の状況

相談件数の推移



年代別相談件数



相談の多かった商品・サービス(上位6位)

順位	商品・サービス	件数	主な内容
1	不動産貸借	347	賃貸住宅の転居に伴う、敷金返還や原状回復など。
2	商品一般	263	商品を特定できないもの。行政機関をかたる架空請求の通知など。
3	役務その他サービス	109	質問サイト、セキュリティソフトなど。
4	工事・建築	107	訪問による、水まわりや屋根の修理など。
5	他の健康食品	88	通信販売による、ダイエットサプリメントの定期購入など。
6	エステティックサービス	85	美顔エステ、脱毛エステ(医師が行うものは除く)など。

購入形態では新型コロナウイルス感染症が落ち着いてきたこともあり、訪問販売や電話勧誘販売の割合が増加しています。訪問販売は給湯器・屋根の点検から必要のない交換、修理し高額な料金を請求されます。電話勧誘販売はSNSの求人サイト・広告から副業サポートに登録することにより電話が架かってきます。光回線に切り替えると料金が安くなるといわれたが通信料のトラブルになるなど注意が必要です。その場の雰囲気にならされず、その場で契約しない、ほかの人に確認することなどが大切です。



広告



ちょっとしたお家の困りごと
シルバーがお手伝いします!!

- ◆お花の水やり ◆電球交換
- 部屋の整理・整頓 ○ガラス拭き ○お風呂場の清掃
- お庭の掃除 ……2時間3,540円より
- ☆下見のうえ、お見積りいたします。先ずはお電話を!!

会員募集

お仕事したい方もお問合せ下さい!
公益社団法人
板橋区シルバー人材センター
TEL 3964-0871

板橋区消費者センター公式X(旧Twitter)のご案内



板橋区消費者センターは消費者トラブルの情報など暮らしに役立つ情報をX(旧Twitter)でタイムリーに発信していますのでフォローよろしくお願いします。下記の「2次元コード」または「URL」からX(旧Twitter)をご覧ください。

【2次元コード】

公式アカウント shohi_itabashi

【URL】 https://twitter.com/shohi_itabashi

